

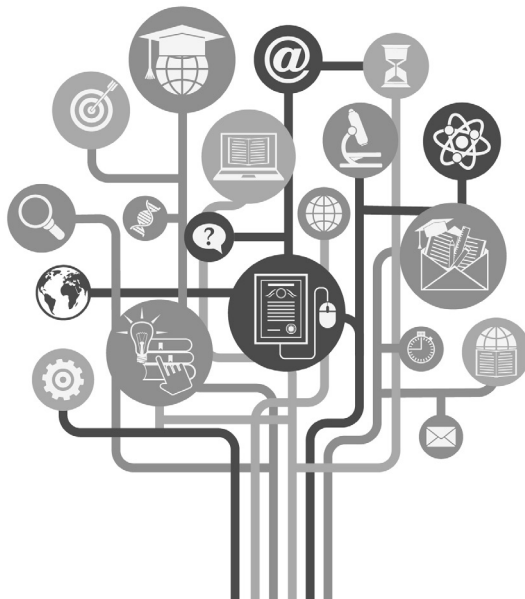
10

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดระยองต่อ สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19)

Factors Affecting Public Service Services of Local
Administrative Organizations in Rayong Province on the
Situation of the Epidemic of Coronavirus Disease (COVID-19)

รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์ อาจารย์รี ประจวบเหมาะ ไกลี่รุ่ง กระแสร์สินธุ์ และ
ธารทิพย์ พจนัสฎภาพ

Rungarun Khasasin Arjaree Prachuamoh Kairung Khasasin and
Thantip Pojsupap





ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของบริการสาธารณะขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดระยองต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19)

Factors Affecting Public Service Services of Local Administrative
Organizations in Rayong Province on the Situation of the Epidemic
of Coronavirus Disease (COVID-19)

รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์¹ อาจารย์ กระจ่างเหมาะ² ใกล้เคียง กระแสร์สินธุ์³ และ
ธารทิพย์ พจนัสสุภาพ⁴

Rungarun Khasasin Arjaree Prachumoh Kairung Khasasin and
Thantip Pojsupap

¹คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น กรุงเทพฯ 10250 ประเทศไทย
Faculty of Business Administration, Thai-Nichi Institute of Technology,
Bangkok 10250, Thailand e-mail : lek_rungarun@yahoo.co.th, rungarun@tni.ac.th

²คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม กรุงเทพฯ 10900 ประเทศไทย
Faculty of Management science, Chandrakasem Rajabhut University, Bangkok 10900,
Thailand e-mail : arjaree_prachuabmoh@yahoo.com

³คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี 12000 ประเทศไทย
Faculty of Business Administration and Accounting, Pathumthani University,
Pathumthani Province 12000, Thailand e-mail : kairung2011@yahoo.com

⁴คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต กรุงเทพฯ 10250 ประเทศไทย
Faculty of Business Administration, Kasembundit University, Bangkok 10250, Thailand
e-mail : thantip.poj@kbu.ac.th

Received : February 18, 2022 Revised : June 14, 2022 Accepted : June 14, 2022

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของ
บริการสาธารณะ 2) ศึกษาการให้บริการของบริการสาธารณะ และ
3) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดระยองต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส
โคโรนา (COVID-19) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการสาธารณะจากองค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดระยอง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่ได้คะแนนสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านที่ได้คะแนนต่ำที่สุดคือ ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ระดับการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่ได้คะแนนสูงสุด คือ ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านที่ได้คะแนนน้อยที่สุดคือด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย และ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดระยองต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ทุกด้าน มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดระยองต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

คำสำคัญ : ปัจจัยที่ส่งผลกระทบ; งานบริการสาธารณะ; ไวรัสโคโรนา (COVID-19)

Abstract

The objectives of this research were to 1) identify the level of factors affecting the public service provision of the local administrative organizations in Rayong province on the situation of the epidemic of coronavirus Disease (COVID -19), 2) analyze the level of public service provision of the local administrative organizations in Rayong province on the situation of the epidemic of Coronavirus Disease (COVID-19), and to 3) analyze the factors affecting the efficiency of the public service provision of the local administrative organizations in Rayong province on the situation of the epidemic of Coronavirus Disease (COVID-19). The sample group used in this research was 400 people who received public services from local administrative organizations in Rayong province. The research



instrument was a questionnaire. The statistics used for the data analysis were percentage, mean, standard deviation and multiple regression analysis.

The results showed that the overall factors affecting the public service provision of the local administrative organizations in Rayong province were at high level. The aspect that received the highest score was the aspect of the continuous service, while the aspect that received the lowest score was the aspect of on time service. Besides, the level of public service provision of local administrative organizations in general was at a high level. The aspect that received the highest score was the management and conservation of natural resources and the environment. On the other hand, the aspect that received the least score was the aspect of community organization, society, and the keeping of public order. In addition, the results revealed that the overall factors affecting the public service provision of the local administrative organizations in Rayong had related to the public service provision on the situation of the epidemic Coronavirus disease (COVID-19) in all aspects There is a statistically significant relationship with the public service provision of the local administrative organizations in Rayong province at statistical significant level of . 05

Keywords : Factors Affecting; Public Service Work; Corona Virus (COVID-19)

บทนำ

จากสถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ โควิด-19 (Covid-19) ได้เริ่มต้นเมื่อปลายปี พ.ศ. 2562 และลุกลามไปทั่วโลก สร้างความหวาดกลัวและส่งผลกระทบต่อสุขภาพ สังคมและเศรษฐกิจของประชากร การระบาดของโคโรนาไวรัส 2019 รอบแรกในประเทศไทยนั้นพบเมื่อวันที่ 21 มกราคม พ.ศ. 2563 (กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข, 2563) ส่วนการระบาดรอบที่ 2 ในประเทศไทยนั้น เริ่มช่วง

ปลายเดือนธันวาคม พ.ศ. 2563 สถานการณ์การแพร่ระบาดของโคโรนาไวรัส 2019 หรือ โควิด-19 (Covid-19) ดังกล่าวที่ดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและมีผลกระทบต่อการใช้ชีวิตของประชาชน เช่น มีการรักษาระยะห่างทางสังคม (social distancing) สมาชิกภายในครอบครัวต้องอยู่ห่างกัน รวมถึงสัมผัสพื้นผิวภายในครอบครัวและชุมชนลดลง เกิดปัญหาการขาดรายได้และชีวิตประจำวันที่ต้องปรับเปลี่ยนไป (บัญชา เกติมณี และคณะ, 2563) ทำให้ประชาชนต้องอยู่บ้าน (stay at home) ปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home : WFH) รักษา ระยะห่างทางกายภาพ (physical distancing) รักษา ระยะห่างทางสังคม (social distancing) สวมหน้ากากอนามัย และล้างมือบ่อย ๆ (กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข, 2563) ในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็เป็นองค์กรหนึ่งที่ได้รับผลกระทบทั้งการมาปฏิบัติงานของพนักงานและผู้ที่มาใช้บริการงานสาธารณะขององค์กร สำหรับงานบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการกับประชาชนประกอบด้วยงานด้านต่าง ๆ อาทิเช่น งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต งานด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย งานด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว งานด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และ งานด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น และในส่วนของงานย่อย ได้แก่ การชำระภาษี การชำระค่าขยะมูลฝอย การจดทะเบียนพาณิชย์ งานทะเบียนราษฎร งานสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานไฟฟ้าสาธารณะ การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การจ่ายค่าธรรมเนียม เป็นต้น ซึ่งงานบริการสาธารณะเหล่านี้ล้วนเป็นงานที่ต้องมาติดต่อกับสำนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งสิ้น

จากผลกระทบดังกล่าวข้างต้นนั้น จะเห็นได้ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ที่ได้ให้ความสำคัญต่อการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นอย่างมากโดยเฉพาะมาตรา 250 บัญญัติไว้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การ



จัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาการเงินการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริตและการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสม และความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ และต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์และการป้องกันการก้าวท้าวการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560) นอกจากนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดหรือการพบปะกับประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด และเมื่อเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโควิด-19 (Covid-19) ขึ้นนั้นได้ส่งผลกระทบและเกิดปัญหา กับการให้บริการงานสาธารณะกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะ การมาชำระภาษีต่าง ๆ เช่น ภาษีป้าย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่ต้องมาดำเนินการ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเท่านั้น เนื่องจากยังไม่มีกรให้ดำเนินการผ่านระบบออนไลน์และตรงกับช่วงเวลาการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโควิด-19 (Covid-19) ในระลอกแรกคือช่วงเดือนเมษายน พ.ศ. 2563 ที่มี ทั้งการล็อกดาวน์ การทำงานที่บ้าน (work from home) จึงเป็นเหตุผลที่ว่าองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องดำเนินการหรือมีมาตรการในการรับมือกับสถานการณ์การ แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโควิด-19 (Covid-19) เพื่อให้การบริการ สาธารณะมีประสิทธิภาพ และทำให้ผู้มารับบริการสาธารณะทุกงานมีความพึงพอใจ สูงสุดนั่นเอง

และด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้ตระหนักและเล็งเห็นความสำคัญของ การบริการสาธารณะซึ่งเป็นภารกิจหลักตามอำนาจหน้าที่ที่ต้องดำเนินการขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การบริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดระยองต่อ สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ซึ่งผลของการวิจัย ครั้งนี้จะใช้เป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดระยองให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น รวมถึงสามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่าง แท้จริง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของบริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดระยองต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19)
2. เพื่อศึกษาระดับการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดระยองต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19)
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดระยองต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดการบริการสาธารณะ (Public Services) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภารกิจหลักอย่างหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือการจัดทำบริการสาธารณะให้กับประชาชนในท้องถิ่นของตนแทนรัฐบาลที่ไม่สามารถจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนได้อย่างทั่วถึง การจัดบริการสาธารณะดังกล่าวเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจจากรัฐบาลไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล กรุงเทพมหานคร หรือเมืองพัทยา ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นตัวแทนของรัฐในการจัดบริการสาธารณะ จึงอาจกล่าวได้ว่า การจัดให้มีการบริการสาธารณะเป็นหน้าที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องรับผิดชอบต่อรัฐและประชาชนในท้องถิ่น ประยูร กาญจนดุล (2554) กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนวยความสะดวกหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ปิยะ กล้าประเสริฐ (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 5 ด้าน ตามลำดับ คือ (1) ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค (2)



ด้านการส่งเสริม ศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น (3) ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว (4) ด้านการสาธารณสุข และ (5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รัฐกิจ ทิมะคุณ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษา พบว่า โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด จะได้ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการบริหารจัดการและสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ตามลำดับ ส่วนความสำเร็จของการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า โดยรวมค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีมิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติการ และมีมิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติการมีค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ และมีมิติด้านการพัฒนาองค์การ สุพัฒน์ดา ภาราม (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนจากการชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซำย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล ในภาพรวม ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านเอกสารและหลักฐานที่ใช้ประกอบการชำระภาษีบำรุงท้องที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ Md. Zobayer Hossain & Tasnuva Yasmin (2022) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการสาธารณะปัจจัยที่ส่งผลต่อนวัตกรรมภาครัฐในช่วงการระบาดของ COVID-19 ในบังคลาเทศ พบว่า หน่วยงานภาครัฐได้นำนวัตกรรมที่ทันสมัยมาปรับใช้ต่อการให้บริการสาธารณะในช่วงการระบาดใหญ่ เนื่องจากช่วยบรรเทาสถานการณ์ที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อนซึ่งเป็นผลมาจากการแพร่ระบาด นวัตกรรมและกระบวนการที่นำมาปรับใช้มีปัจจัยหลายประการที่แตกต่างกันไปในแต่ละเมือง



รูปภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการสาธารณสุขจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดระยอง จำนวนทั้งสิ้น 723,316 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ 400 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะมีความคลาดเคลื่อนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5% โดยวิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{(1+Ne^2)}$$

$$\text{แทนค่า} \quad n = \frac{723,316}{(1+(723,316 \times 0.05^2))}$$

$$n = 399.77$$

$$n \approx 400$$

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด/ขนาดของประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง (Sampling error) ในที่นี้จะกำหนดเท่ากับ ± 0.05 ภายใต้ความเชื่อมั่น 95%



ดังนั้น การใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อยจำนวน 400 ชุด จึงเป็นจำนวนที่น่าเชื่อถือ โดยใช้การสุ่มโดยวิธีบังเอิญ จนครบ 400 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดจากทฤษฎี เอกสารต่าง ๆ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (check list) เป็นคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และช่วงเวลาที่ท่านเข้ามาใช้บริการ

ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการงานบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดระยองต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) เป็นแบบวัดระดับความคิดเห็นของผู้มารับบริการงานสาธารณสุข โดยสร้างมาตรวัดระดับความคิดเห็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีเนื้อหาความคิดเห็นต่อด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลาด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ส่วนที่ 3 เพื่อวัดระดับการให้บริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดระยองต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) โดยสร้างมาตรวัดระดับความคิดเห็น 5 ระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีเนื้อหาความคิดเห็นต่อผลลัพธ์ในการบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดระยองต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ประกอบด้วยด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว และด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะอื่น ๆ

2. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงของเนื้อหา และความถูกต้องทางภาษา จำนวน 3 ท่าน เพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย
3. นำคำตอบของแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญมาหาค่า IOC พบว่า ข้อคำถามทุกข้อมีค่าเกิน 0.6 ขึ้นไป
4. นำข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมก่อนนำไปทดลองใช้ (Try Out)
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงไปทดลองใช้กับผู้มารับบริการสาธารณะที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน มาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของ ครอนบาค Cronbach บัญชึม ศรีสะอาด (2554) พบว่า มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .840
6. ดำเนินการสำเนาแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลแล้วนำมาประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยแยกการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 3 ส่วน ได้แก่ การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของบริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดระยองต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา การวิเคราะห์ระดับการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดระยองต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดระยองต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) โดยใช้สถิติอนุมาน คือการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่มารับบริการสาธารณะจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดระยองจำนวน 400 คน จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-40 ปี มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ป.ว.ช./ป.ว.ส./อนุปริญญา ประกอบอาชีพเจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้างมีรายได้ระหว่าง 15,001-25,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่มาเข้ารับบริการช่วงเวลา 10.01-12.00 น.



ตอนที่ 2 ผลการวิจัย พบว่า ระดับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดระยองต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดระยองต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19)

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ	Min	Max	Mean	S.D.	แปลผล
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน	3.00	5.00	3.95	.425	มาก
2. ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา	2.80	4.80	3.45	.398	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	2.80	5.00	3.83	.564	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.00	5.00	4.14	.660	มาก
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	2.80	5.00	3.73	.458	มาก
โดยรวม	3.20	4.64	3.82	.273	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่าคะแนนโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83 ด้านที่ได้คะแนนสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง คะแนนอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 และ ด้านที่ได้คะแนนน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา คะแนนอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.45 ระดับการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดระยองต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดระยองต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19)

งานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	Min	Max	Mean	S.D.	แปลผล
1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	2.80	5.00	3.85	.533	มาก
2. ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต	3.00	5.00	3.72	.603	มาก
3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย	2.80	4.80	3.70	.433	มาก
4. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว	3.00	5.00	3.91	.631	มาก
5. ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	2.80	5.00	3.92	.645	มาก
โดยรวม	2.96	4.76	3.82	.340	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า คะแนนโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.82 ด้านที่ได้คะแนนสูงสุด คือ ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม คะแนนอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 และด้านที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย คะแนนอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดระยองต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Correlations			Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1. (Constant)	1.255	.311		4.037	.000					
2. ด้านการให้บริการแก่สมาชิกและพี่น้องกัน	-.076	.058	-.070	-0.438	.661	.073	-.027	-.017	.724	1.387
3. ด้านการให้บริการที่รวดเร็ว	-.021	.077	-.018	-0.310	.756	.116	-.016	-.012	.971	2.125
4. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	.566	.057	.598	10.967	.000*	.601	.484	.434	.577	1.899
5. ด้านการให้บริการอย่างละเอียด	.198	.076	.170	2.610	.009*	.189	.130	.103	.368	2.718
6. ด้านการให้บริการแก่จังหวัด	-0.033	.162	-0.017	-0.202	.840	.382	-.010	-.008	.226	4.421

R=.619 R²=.383 S.F.F.=.421 F=48.880 Sig.=.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดระยองต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05



ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดระยองต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Correlations				Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Zero order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.685	.377		4.474	.000					
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน	.485	.071	-.342	-6.857	.000*	-.020	-.327	-.291	.724	1.382
2. ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา	.359	.094	.237	3.834	.000*	.141	.190	.162	.471	2.125
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	-.608	.062	-.568	-9.723	.000*	-.094	-.440	-.412	.527	1.899
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	-.294	.092	-.223	-3.191	.002*	.202	-.159	-.135	.368	2.718
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	2.255	.197	1.022	11.466	.000*	.304	.500	.486	.226	4.421

R=.541 R²=.292 S.E.E.= .510 F=32.527 Sig. =.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดระยองต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ทุกด้าน มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดระยองต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดระยองต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Correlations				Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	.065	.149		0.434	.664					
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน	.031	.028	.030	1.097	.274	.206	.055	.026	.724	1.382
2. ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา	.207	.037	.190	5.587	.000*	.705	.271	.130	.471	2.125
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	.009	.025	.012	0.376	.707	.085	-.019	.009	.527	1.899
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	.657	.036	.694	18.080	.000*	.872	.673	.421	.368	2.718
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	0.102	.078	0.064	1.314	.190	.653	.066	.031	.226	4.421

R=.887 R²=.786 S.E.E.= .201 F=289.830 Sig. =.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดระยองต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการงานบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดระยองต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Correlations			Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	.499	.302		1.654	.099					
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน	-.657	.057	-.442	11.596	.000*	.025	-.504	-.376	.724	1.382
2. ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา	-.611	.075	-.385	8.133	.000*	.088	-.379	-.264	.471	2.125
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	-.801	.050	-.716	-16.011	.000*	.006	-.628	-.520	.527	1.899
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	-.744	.074	-.541	-10.101	.000*	.135	-.454	-.328	.368	2.718
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.653	.157	1.583	23.194	.000*	.446	.760	.753	.226	4.421

R=.765 R²=.585 S.F.F.=.409F=111.038 Sig.=.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการงานบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดระยองต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ทุกด้าน มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดระยองต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการงานบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดระยองต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Correlations			Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	.369	.403		0.916	.360					
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน	.031	.076	.021	0.416	.678	.101	.021	.018	.724	1.382
2. ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา	.022	.100	.014	0.224	.823	.148	.011	.009	.471	2.125
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	.504	.067	.441	7.539	.000*	.512	.355	.320	.527	1.899
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	.065	.098	.046	.664	.507	.182	.033	.028	.368	2.718
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	0.308	.210	0.131	1.466	.144	.402	.074	.062	.226	4.421

R=.539 R²=.291 S.E.E.=.546 F=32.305 Sig.=.00



จากตารางที่ 7 พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดระยองต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดระยองต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ในภาพรวม

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Correlations				Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Zero order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	.775	.165		4.689	.000					
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน	-.221	.031	-.276	-7.126	.000*	.101	-.338	-.235	.724	1.382
2. ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา	-.153	.041	-.179	-3.720	.000*	.355	-.184	-.123	.471	2.125
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	-.070	.027	-.116	-2.543	.011*	.373	-.127	-.084	.527	1.899
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	-.024	.040	-.032	-.583	.560	.473	-.029	-.019	.368	2.718
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	1.257	.086	1.011	14.573	.000*	.712	.592	.481	.226	4.421

R=.756 R²=.571 S.E.E.= .224 F=104.840 Sig.=.00

จากตารางที่ 8 พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดระยองต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

สรุปผลการวิจัย

การนำเสนอสรุปผลการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดระยองต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ผู้วิจัยขอเสนอเป็นภาพรวมและข้อสรุปผลการวิจัย ตามลำดับต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-40 ปี มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ป.ว.ช./ป.ว.ส./อนุปริญญา ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง มีรายได้ระหว่าง 15,001-25,000 บาทต่อเดือน และส่วนใหญ่เข้ารับบริการช่วงเวลา 10.01-12.00 น.

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ พบว่า คะแนนโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83 ด้านที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.14 รองลงมาด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน และด้านที่ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา โดยมีค่าเฉลี่ย 3.45

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการให้บริการสาธารณะ พบว่า คะแนนโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.82 ด้านที่ได้คะแนนสูงสุด คือ ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยมีค่าเฉลี่ย 3.92 ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการตรวจสอบมลพิษจากโรงงานอุตสาหกรรม ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ย 3.85 ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจุดติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะมีความเหมาะสมครอบคลุมพื้นที่และมีการขยายเขตไฟฟ้า ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีค่าเฉลี่ย 3.72 ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้จัดให้มีการพัฒนาและส่งเสริมด้านอาชีพให้กับประชาชน และด้านที่คะแนนน้อยที่สุดคือด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 3.70

4. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

- ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการสาธารณะ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

- ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ



ให้บริการงานบริการสาธารณะทุกด้าน มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการสาธารณะ ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

- ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย พบว่า ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการสาธารณะ ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

- ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการสาธารณะทุกด้าน มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการสาธารณะ ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

- ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการสาธารณะ ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

- ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ ในภาพรวม พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการสาธารณะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยนำเสนอประเด็นการอภิปราย ดังต่อไปนี้

1. ระดับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดระยองต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ 1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน 2) ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา 3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน สามารถสะท้อนความคิดเห็น ดังที่ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของบริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดระยองต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชาญฉวีวัฒน์ กิจสวัสดิ์ และสมบุญรณ์ ศิริสรราชิรัฐ (2561) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน กรณีศึกษาเทศบาลเมืองไร่ขิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการสาธารณะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองไร่ขิงอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ ปัจจัยด้านการบริหารต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองไร่ขิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 05 และ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุธรรม ขนาบศักดิ์ (2561) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการตามลำดับ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน มีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านช่องทางการให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สำหรับรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

2. ระดับการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดระยองต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน ประกอบด้วย ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว และด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สามารถสะท้อนความคิดเห็นระดับการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดระยองต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา



(COVID-19 ดังที่ สมศักดิ์ แสงเจริญรัตน์ (2559) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะเป็นสิ่งสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งที่จะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปสู่จุดมุ่งหมาย ประชาชนจะต้องได้รับการบริการสาธารณะที่มีคุณภาพ และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรหมเพ็ญแข โฉมอ่อน (2564) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร พบว่าคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาด้านสถานที่ และด้านคุณภาพการให้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ

3. ด้านการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลาด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าส่งผลต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดระยองต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ผลการทดสอบ พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดระยองต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เมื่อพิจารณาลงไปในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และผู้มารับบริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดระยองต้องการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ และมีการให้บริการประชาชนด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อย สอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทกา สายสวาท และคณะ (2563) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ตามลำดับ และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัด แม่ฮ่องสอน พบว่าเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และ อาชีพ ต่างกันมีความ พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของเสาวลักษณ์ ติมัน (2560) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในระดับที่ดี โดยเฉพาะการให้บริการที่มีความเสมอภาคเท่าเทียมกันและมีความต่อเนื่องในการให้บริการ

อย่างไรก็ตามจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมาปรับมาตรการด้านต่าง ๆ เพื่อ จะได้ให้บริการกับประชาชนได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ นั่นคือเริ่มจากการปรับ รูปแบบการให้บริการเป็นแบบออนไลน์ ในงานบริการที่สามารถทำได้ เช่น การรับเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์ การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การจ่ายค่าธรรมเนียม เป็นต้น ส่วนงาน บริการที่ต้องมาติดต่อโดยตรงกับทางสำนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ๆ ก็จัด เตรียมมาตรการรองรับ เริ่มจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการใส่หน้ากากอนามัย หรือหน้ากากผ้าในขณะที่ให้บริการประชาชนทุกครั้ง มีเจลแอลกอฮอล์ไว้บริการให้กับ ประชาชนและเจ้าหน้าที่ ผู้ที่มาใช้บริการก่อนเข้า

สำนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องทำการตรวจวัดอุณหภูมิทุกครั้ง โดยทางสำนักงาน ๆ ต้องจัดเตรียมเครื่องวัดอุณหภูมิไว้คอยให้บริการ สำหรับสถานที่ ที่ให้นั่งคอยรับบริการก็จัดตามมาตรการของกระทรวงสาธารณสุข โดยการรักษาระยะ ห่างทางกายภาพ (physical distancing) และ รักษา ระยะห่างทางสังคม (social distancing) กับที่นั่งพร้อมทำสัญลักษณ์ให้ชัดเจน นอกจากนี้หน่วยงานที่อยู่ในการ กำกับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่นศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก็ให้จัดเตรียมมาตรการ เช่นเดียวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้นสังกัด จะเห็นได้ว่าถ้าองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นในจังหวัดระยองสามารถดำเนินการดังกล่าวข้างต้นได้ครบถ้วนก็จะสามารถให้บริการ สาธารณะกับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพแน่นอน



ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดระยองสามารถนำผลการศึกษาในครั้งนี้ไปปรับปรุงการให้บริการสาธารณะในหน่วยงานของตนเองทั้งในเวลาปกติหรือเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19 ทั้งยังเป็นการรักษาหรือปรับปรุงคุณภาพการบริการให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ประชาชนคาดหวัง

2. ผลการวิจัยประเด็นปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดระยองนั้น ทางหน่วยงานควรนำมาดำเนินการให้ครอบคลุมทุกด้าน (ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และ ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น) และนำข้อมูลดังกล่าวประกอบการดำเนินงาน เพื่อจัดทำแผนการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ต่อไป

3. การเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19 นั้นมีผลกระทบเป็นวงกว้างกับประชาชนในพื้นที่ ดังนั้นทางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรกำหนดมาตรการ 3 ระยะ ได้แก่ มาตรการเร่งด่วน มาตรการระยะสั้น และ มาตรการระยะยาว เป็นต้น เพื่อจะได้รับมือกับสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างทันทั่วทั้ง

4. ผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดระยอง ควรเพิ่มเติมรายละเอียดเกี่ยวกับมาตรฐานด้านคุณภาพ การติดตามกำกับดูแลการบริหารงาน และคุณภาพของการให้บริการสาธารณะของท้องถิ่นไว้ในแผนพัฒนา และแผนปฏิบัติงานประจำปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษารูปแบบการพัฒนาบุคลากรในด้านการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการ ดำเนินการอย่างบรรลุเป้าหมายตามภารกิจ

2. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการเพื่อใช้ประกอบการดำเนินการ ยกย่องระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชนในงานบริการสาธารณสุข เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการของประชาชน

เอกสารอ้างอิง

- กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข.(2563). รายงานโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย. โกวิททย์ พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- ชาญธวิวัฒน์ กิจสวัสดิ์ และสมบุญรณ์ ศิริสรธรศิริญ. (2561). ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชน กรณีศึกษาเทศบาลเมืองไร่ขิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม. วารสารศิลปการศึกษาศาสตร์วิจัย, 10(1), 338-353.
- นันทกา สายสวาท ภฤดา กาญจนพ่ายพ์ ปรีดา วานิชภูมิ ปิยวัฒน์ เมืองธรรม และฉันทน์ธร์ สิริพัชรรุ่งกูร. (2563). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วารสารวิชาการสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิค, 6(3), 262-269.
- บัญชา เกิดมณี สุรัชย์ ธรรมทวีธิกุล ญาณพินิจ วชิรสุรงค์ บดินทร์ชาติ สุขบท และ สมบัติ ทัชทรัพย์. (2563). แนวคิดและทิศทางการแก้ปัญหาโควิด-19. วารสารก้าวทันโลกวิทยาศาสตร์, 20 (1), 1-12.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). หลักการวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ประยูร กาญจนดุล. (2554). คำบรรยายกฎหมายปกครอง (พิมพ์ครั้งที่2). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปิยะ กล้าประเสริฐ. (2559). การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี. วารสารวิจัยและพัฒนาวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์, 11(2), 215-227.
- พรรณเพ็ญแข โหมอ่อน.(2564). คุณภาพการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงามจังหวัดกำแพงเพชร. วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา, 11 (3), 565-580.



- รัฐกิจ หิมะคุณ. (2557). การบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า จังหวัดอุบลราชธานี. *วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*, 17(12), 151-164.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 (6 เมษายน 2560). ราชกิจจานุเบกษา, เล่ม 134 ตอนที่ 40 ก, น. 19-20, 67-70.
- ศุภชัย ยาวะประภาส. (2540). *นโยบายสาธารณะไทยกำเนิดพัฒนาการและสถานภาพของศาสตร์*. กรุงเทพฯ : บริษัท จุดทอง จำกัด.
- สมศักดิ์ แสงเจริญรัตน์ (2559). คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย. *วารสารวิชาการสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก*, 2(1), 68-79.
- สุธรรม ขนาศักดิ์. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560. *วารสารอินทนิลทักษิณสาร*, 14(2), 153-173.
- สุพัฒน์ดา ภาราม. (2557). *ความพึงพอใจของประชาชนจากการชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซ่าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพฯ.
- เสาวลักษณ์ ตีมัน. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา*. คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์, ฉะเชิงเทรา.
- Md. Zobayer Hossain & Tasnuva Yasmin. (2022). Factors affecting public sector innovation during COVID-19 pandemic in Bangladesh: an analysis on three cases. *International Review of Public Administration*, 27(1), 1-14.
- Yamane, Taro. (1973). *Introductory Analysis*. 3rd ed. Tokyo : Harper International edition.